

IT: Business Partner Strategico

Come trasformare la Direzione Sistemi Informativi in IT Business Partner

Negli ultimi 20 anni si è passati dal Responsabile CED al CIO, transitando per l'EDP Manager, per l'IT Manager e per il Responsabile Sistemi e Organizzazione.

E non è stato semplicemente un problema di evoluzione linguistica. Il CIO rappresenta il terzo vertice in una struttura di leadership triangolare insieme al CEO - il cui obiettivo è far crescere l'azienda e renderla più reattiva, in grado di rispondere in un mondo on-demand - e al CFO, che deve gestire le esigenze amministrative e finanziarie e mantenere sotto controllo i costi. I programmi di entrambi dipendono dal terzo vertice, il CIO, il cui ruolo può promuovere la crescita creando un'IT flessibile, reattiva ed elastica, prendendo le giuste decisioni in termini di sourcing ed erogazione servizi e supportando sistemi e applicazioni che rafforzano l'azienda. Le Direzioni Aziendali si aspettano di avere al loro fianco una Direzione IT che sia Business Partner nella definizione e nell'esecuzione delle strategie di go-to-market per la generazione di profitto.

Ma l'IT non è costituito solo dal CIO. È una Direzione aziendale composta da decine e a volte da centinaia di persone con ruoli di management e di responsabilità, non solamente operativi. E come facciamo a trasformare l'IT in IT Business Partner se non ci occupiamo della **crescita delle persone** che lo compongono e dell'evoluzione del loro mindset?

Diamo una svolta decisa al tradizionale modo di intendere l'IT e forniamo i giusti skill di comunicazione, di negoziazione e di strategic selling perché ogni elemento dell'organizzazione IT si comporti come un vero e proprio business partner dei propri interlocutori.

Destinatari: i Responsabili dell'organizzazione e gli IT Manager che sono chiamati a trasformare e a far crescere la Direzione Sistemi Informativi.

Durata: 2 gg

Argomenti

Introduciamo nell'organizzazione IT elementi concreti e skill per:

Transitare da fornitore a consulente e a partner

- Dinamiche evolutive
- Equilibrio di valore ed evoluzione del rapporto
- Modello fornitore
- Modello consulente
- Modello partner

Mappare l'interlocutore, i suoi bisogni di business e i suoi interessi organizzativi

- Ruoli e tipologie di interlocutore
- Interessi di ruolo, interessi personali, interessi organizzativi
- Processo di mappatura
- Elementi da mappare
- Focus sul rapporto win-win

Effettuare un risk assessment relazionale e di business

- Tipi relazionali
- Rischi relazionali
- Risk mitigation relazionale

Definire il processo di interazione strategica ed i suoi step

- Effettuare un'analisi dei bisogni efficace
- Ascolto dei bisogni
- Generazione dei bisogni
- Valore erogato vs. valore atteso

Strutturare ed erogare soluzioni di business di valore

- Definizione Dashboards, definizione KPI e SLA

Accogliere e gestire reclami e richieste con assertività

- Classificazione e SLA atteso
- Reclamo o bisogno espresso aggressivamente?
- Elementi di classificazione e di gestione

Comunicare e "vendere" idee e progetti

- Presentare chiaramente
- Quali termini utilizzare
- Il peso del linguaggio tecnico

Gestire le aspettative del Business e creare attese realistiche

- Gestire le "delusioni tecnologiche" e i limiti informatici
- Come intercettare l'innovazione tecnologica
- Come trasferire l'innovazione al business
- Focus sulla generazione di aspettative
- Transitare da innovazione tecnologica a innovazione di business